



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Johnny Lahti

IBRUKTAGANDE AV INTRANÄT VID KORSHOLMS KOMMUN

Företagsekonomi och turism
2013

ABSTRAKT

Författare	Johnny Lahti
Lärdomsprovets titel	Ibruktagande av intranät vid Korsholms kommun
År	2013
Språk	Svenska
Sidantal	37
Handledare	Christer Karlsson

År 2005 startades ett projekt att ta i bruk ett intranät i Korsholms kommun. Korsholms kommun har idag ca 1500 anställda och ca 70 olika verksamhetspunkter som finns utspridda från Oravais i norr till Kristinestad i söder. Korsholms kommun hade som så många andra organisationer och företag ett stort behov av att få ut informationsmaterial på ett enkelt och smidigt sätt till alla anställda inom kommunen.

I den här rapporten beskriver jag vad ett intranät är och hur det har byggts upp i Korsholms kommun. Här beskrivs de olika system som använts fram till dags datum samt de problem som stötts på under vägen.

För att få reda på vad användarna av intranätet tycker har jag gjort en enkätundersökning bland personalen som jobbar vid ämbetshuset. Resultatet av undersökningen kan användas som grund för att utveckla och förbättra det idag använda intranätet.

ABSTRACT

Author	Johnny Lahti
Title	Implementation of Intranet at the municipality of Korsholm
Year	2013
Language	Swedish
Pages	37
Name of Supervisor	Christer Karlsson

In 2005 a project was started to bring into use an Intranet in the municipality of Korsholm. Korsholm municipality currently have approx. 1500 employees and about 70 different operating points that are spread from Oravais in the north to Kristinestad in south. Like many other organizations and companies they had a need to get information out in an easy and convenient way to all employees within the municipality.

In this report, I describe what an Intranet is and how it has been constructed in the municipality of Korsholm. Here, the various systems that have been used from the beginning until today, as well as the problems encountered along the way are described.

To find out what the users of the Intranet think, I made a survey among personnel working at the municipal office. The results of the study can be used as a basis to develop and enhance the Intranet used today.

INNEHÅLL

ABSTRAKT

ABSTRACT

1	KORSHOLMS KOMMUN.....	7
2	VAD ÄR ETT INTRANÄT	9
3	NOVELL	11
3.1	Novell GroupWise	11
3.2	Mappskåp i GroupWise	11
3.2.1	Uppbyggnad	12
3.2.2	Utdelning av mappar till användare	12
3.3	Novell GroupWise Client och Novell WebAccess	13
3.4	Nackdelar med Novell GroupWise som ett intranät	13
4	WEBBASERAT INTRANÄT MED WNS CONTENT MANAGER	15
4.1	WNS Content Manager i Korsholms kommun och hur det fungerar	15
4.2	Hur intranätet ser ut	16
4.3	Inloggning till intranätet	16
4.3.1	LDAP	16
4.3.2	Rättigheter till de olika sidorna	16
4.4	Ladda upp material till intranätet	17
4.4.1	Skapa en ny informationssida	17
4.4.2	Editera en befintlig sida	18
4.4.3	Online editering.....	18
4.4.4	Ladda upp filer	18
4.4.5	Blankettarkivet	19
4.5	Extranät	20
4.6	Fördelar med webbaserat intranät med WNS Content Manager	20
4.7	Nackdelar med webbaserat intranät med WNS Content Manager	21
5	FRÅGEFORMULÄR TILL PERSONALEN OM INTRANÄTET	22
5.1	Fråga 1. Hur ofta brukar du använda intranätet?	25
5.2	Fråga 2. Upplever du inloggningen som svår?	26
5.3	Fråga 3. Har du fått tillräckligt med information om hur intranätet används/vad som finns på intranätet?	27

5.4	Fråga 4. Brukar du hitta vad du söker på intranätet?	28
5.5	Fråga 5. Är intranätet uppbyggt på ett överskådligt sätt?	29
5.6	Fråga 6. Är materialet som finns på intranätet ”up to date”?.....	30
5.7	Fråga 7. Upplever du det som ”jobbigt” att hämta en blankett från intranätet?	31
5.8	Fråga 8. Är det något du tycker man kunde förbättra på intranätet? Saknas något på intranätet?	32
6	SLUTORD.....	36
	KÄLLOR	37

FÖRTECKNING ÖVER FIGURER OCH TABELLER

Figur 1.	Formuläret som skickades ut till personalen	s. 23
Figur 2.	Deltagande i undersökningen	s. 24
Figur 3.	Grafisk sammanställning av Fråga 1	s. 25
Figur 4.	Grafisk sammanställning av Fråga 2	s. 26
Figur 5.	Grafisk sammanställning av Fråga 3	s. 27
Figur 6.	Grafisk sammanställning av Fråga 4	s. 28
Figur 7.	Grafisk sammanställning av Fråga 5	s. 29
Figur 8.	Grafisk sammanställning av Fråga 6	s. 30
Figur 9.	Grafisk sammanställning av Fråga 7	s. 31
Figur 10.	Grafisk sammanställning av Fråga 8	s. 32

1 KORSHOLMS KOMMUN

Korsholms historia kan härledas så långt tillbaka som år 1348 då Korsholms socken för första gången är skriftligt omnämnd i ett kungligt brev. Idag har kommunen en totalareal på 3 606 km² och ett invånarantal på ca 19 000. Korsholm består av många byar och Smedsby är kommunens centralort. Av invånarna har 71% svenska som modersmål och 29% finska som modersmål. /2/

De kommunala verksamhetspunkterna finns utspridda i en stor del av byarna medan ämbetshuset, hälsovårdscentralen och huvudbiblioteket finns i centrum av Smedsby. Totalt finns ca 70 st olika verksamhetspunkter inom kommunen, bl.a. skolor, daghem, hälsostationer och hemservicebyråer.

År 2009 slogs hälsovården ihop med Vörå kommun och Korsholm blev värdkommun. Det betyder att alla de som jobbar på de olika verksamhetspunkterna i Vörå, Oravais och Maxmo är anställda av Korsholms kommun. /3/

År 2009 slogs miljö-, miljöhälso- och veterinärvården ihop med Malax och Närpes och år 2010 med Kaskö och Kristinestad. Korsholm blev värdkommun, vilket betydde att även här flyttades de anställda över till Korsholm. Man gav det namnet Västkustens miljöenhet. /1/

Inom Korsholms kommun jobbar idag ca 1 500 personer och verksamhetspunkterna är utspridda från Oravais i norr till Kristinestad i söder.

Man hade behov av att få ut informationsmaterial till alla anställda som jobbar vid de olika enheterna. Sådant material är interna blanketter som används inom organisationen, information om personalärenden, kontaktuppgifter, direktiv, vad som är på gång inom organisationen m.m.

Inom kommunen används ett Novell nätverk, som en stor del av personalen loggar in på och ger tillgång till nätverksenheter m.m. En nätverksenhet har tidigare fungerat som gemensam samlingsplats för blanketter och annat informationsmaterial som används inom organisationen. Nackdelen med det har varit att alla anställda inte har haft tillgång till materialet och att det genom årens lopp samlats en stor

mängd material som idag är föråldrat men som inte rensats bort när nytt material blivit tillagt. Detta har lett till att det är mycket svårt att dels hitta det material man söker samt att veta vilken version av materialet som är den gällande i dags läge. En och samma blankett kunde finnas sparad i olika versioner med samma namn i olika mappar på nätverket samt olika versioner sparade lokalt på arbetsstationerna hos de som inte har tillgång till Novell-nätverket.

Det fanns även behov av att på ett enkelt sätt kunna få fram blanketter m.m. även när man inte befinner sig fysiskt på arbetsplatsen.

2 VAD ÄR ETT INTRANÄT

Intranät kommer från engelskans Intranet och kan översättas till ”inomnät”. Med det avses ursprungligen ett privat datornätverk inom ett företag eller en organisation där man har ett antal datorer som är uppkopplade till ett lokalt nätverk som är skyddade från omvärlden av en brandvägg. Datorerna som är kopplade till det här intranätet kan dela nätverksdiskar, databasservrar, webbservrar, skrivare och annan nätverksutrustning med varandra. Datorer utanför nätverket kan inte ta kontakt, men datorer som hör till intranätet kan nå andra resurser på Internet.

Man har idag även börjat använda intranätet som en internwebb, som kan beskrivas som en samling av webbsidor och webapplikationer som finns på företagets eller organisationens webbservrar och som endast är tillgängliga för medarbetare som loggat in på intranätet eller för datorer som är anslutna till företagets eller organisationens interna nätverk. Dessa sidor kan innehålla bl.a. filer, dokument och information som hämtas från databaser. Dessa sidor kan nås från Internet men kräver då autentisering genom inloggning.

Även extranät förekommer idag. Extranät kommer från engelskans extranet och kan översättas till ”utanförnät”. Och med det avser man att det är ett privat skyddat nätverk inom ett företag eller en organisation men innehållet är tillgängligt t.ex. för inloggade kunder eller externa samarbetspartners.

När man skapar ett intranät så brukar det vanligtvis bestå av tre centrala tjänster. Det man vanligtvis använder ett intranät till brukar vara som nyhetskanal för alla som jobbar inom företaget eller organisationen. En annan uppgift som intranätet brukar användas till är som ett bibliotek och dokumenthanteringssystem där dokument som berör organisationen alltid finns tillgängliga, t.ex. handböcker, blanketter, arbetsbeskrivningar och protokoll. Den tredje tjänsten brukar omfatta en webbportal med länkar till webbaserade resurser som används inom företaget eller organisationen, t.ex. interna molntjänster, ärendehanteringssystem och tidrapporteringssystem.

Det är ganska vanligt att intranätet är en skyddad del av företagets eller organisationens webbplats och hanteras med hjälp av samma webbpubliceringssystem (web content management system), vilket gör att många inom personalen kan redigera webbsidorna på ett enkelt och överskådligt sätt.

Det händer även väldigt ofta inom många företag och organisationer att intranätet inte blir använt så mycket som man föreställt sig. En vanlig orsak brukar vara att man inte har så stort nyhetsflöde inom organisationen som man från en början trott, vilket leder till att användarna inte bryr sig i att besöka intranätet eftersom det ständigt är samma information som finns där. En annan orsak kan vara tids- och kompetensbrist hos de personer som ansvarar för innehållet på sidorna. /11/

3 NOVELL

Novell NetWare är en motsvarighet till Microsoft Server och Novell E-directory kan jämföras med Microsoft Windows Active Directory dit användarna loggar in för att få tillgång till utdelade mappar på filservern, skrivare program m.m. NetWare körs på servern och på användarens dator finns en klientdel installerad. Användarkonton hanteras via ett program som heter ConsoleOne.

Den första versionen av NetWare lanserades år 1983 och numera kallas NetWare för Open Enterprise Server. /9/

I Korsholms kommun har Novell NetWare använts sedan början av 90-talet, och version 6.5 som används idag togs i bruk år 2004. När behovet av ett nytt e-postsystem och ett intranät uppstod år 2005 så ansågs Novell GroupWise som ett bra alternativ eftersom det innehåller de funktioner som ansågs behövas till intranätet samt att de ca. 600 användarkonton som redan var öppnade i E-directory inte behövde skapas på nytt för att börja använda GroupWise.

3.1 Novell GroupWise

Novell GroupWise är ett e-postsystem som omfattar e-post via en klient installerad på datorn eller via ett webbgränssnitt, kalender, mappskåp och synkronisering av dessa till de flesta mobiltelefoner via tredjepartsprogram. GroupWisekonton hanteras och öppnas i ConsoleOne-programmet och de användare som har inloggning till E-directory från tidigare slipper in i GroupWise med samma användarkonto.

3.2 Mappskåp i GroupWise

Förutom att användarna själva kan skapa och dela mappar mellan användare så var det viktigaste ändå att få uppbyggt ett gemensamt mappskåp som skulle fungera som ett intranät med information och blanketter m.m. /5, 2.1-4.16/

3.2.1 Uppbyggnad

Det byggdes upp så att det fanns en del mappar som alla användare skulle ha tillgång till med bl.a. med information som berör alla medarbetare och gemensamma blanketter.

Förutom de gemensamma mapparna som alla hade tillgång till så behövde varje central ha egna mappar som endast de som jobbade på den centralen skulle ha tillgång till. Varje avdelning/central inom kommunen planerade hur de ville att mappstrukturen skulle se ut och vad mapparna skulle innehålla.

Tanken var att samtidigt få genomgått alla dokument och blanketter som tidigare varit sparade på en gemensam filerserver och endast sätta in de filer som faktiskt behövdes på intranätet, och få bortstädat allt gammalt material.

3.2.2 Utdelning av mappar till användare

De gemensamma mapparna skapades i en huvudanvändares GroupWisekonto varifrån de senare delades ut till användarna utgående från vilka centraler/grupper de hör till. För att ta emot en utdelad mapp från en annan användare måste man alltid själv godkänna det. Att dela ut mapparna till användarna manuellt på det här sättet var inget alternativ eftersom en stor del av användarna säkert inte skulle ha förstått vad det är frågan om och inte accepterat mapparna man blivit tilldelad. Samt att det inte skulle ha varit ett vettigt sätt resursmässigt att ha någon att göra det manuellt.

För att få utdelat de gemensamma mapparna på ett vettigt sätt till användarna användes ett program som heter GWTreecast.

GWTreecast är ett tredjepartsprogram utvecklat av Messaging Architects med vilket man kan hantera utdelning av mappar direkt till användarkonton i GroupWise. Genom att använda sig av detta program kan man spara mapparna som olika grupper och sedan dela ut mapparna till användarnas konton beroende på vilka grupper de hör till i E-directory, utan att användarna själva måste godkänna att ta emot dem.

När man sätter till en användare till en grupp eller raderar en användare från en grupp så aktiveras GWTreecast automatiskt och bygger upp eller tar bort mappstrukturen för den användarens GroupWisekonto. /7/

3.3 Novell GroupWise Client och Novell WebAccess

Groupwise Client som installeras på användarens arbetsstation har flera fördelar gentemot WebAccessen som är en webmail. I klienten är det mycket lättare att hantera mapparna och filerna genom att dra och släppa filer både i klientens mappskåp och till och från hårddiskens filsystem. Man har även tillgång till betydligt fler inställningsmöjligheter jämfört med WebAccessen som är en avskalad version av klienten. /4, 3.1-4.6; 5, 2.1-4.16/

P.g.a. säkerhetsrisken att man glömmer att logga ut sig när man varit på en offentlig dator så är WebAccessen inställd så att man automatiskt blir utloggad efter 15 minuters inaktivitet. Samtidigt belastas servern mindre eftersom alla anslutningar till servern rensas när de loggas ut.

För att använda GroupWise måste man även köpa licenser enligt antalet användare av systemet. En licens till GroupWise Client kostar 5 gånger mera än en licens till WebAccessen. Det var mest en kostnadsfråga när man köpte in licenserna. Man räknade med att största delen av användarna inte har behov av klienten eftersom de inte behöver vara inloggade på e-posten hela dagen utan kan logga in i webmailen vid behov. Och att man vartefter kunde köpa in mera licenser till klienten om man ansågs behöva.

3.4 Nackdelar med Novell GroupWise som ett intranät

Till en början fungerade det relativt bra men vartefter märkte man att Korsholms kommun är en för stor organisation för att GWTreecast programmet skall klara av att hålla allting uppdaterat. Den stora mängden användare (ca 1 500 st) och att det fanns ett hundratal mappar i mappskåpet som GWTreecast skulle gå genom varje gång man gjort någon ändring gjorde att det tog alldeles för lång tid innan GWTreecast uppdaterat alla användares mappskåp.

Att en del användare fick ha klienten installerad på sin dator medan andra måste använda sig av webmailen ansågs väldigt orättvist av många. Mest irriterade var de över att de blev utloggade efter 15 minuters inaktivitet. Även användarvänligheten i webmailen jämfördes mot klienten ansågs besvärande eftersom dokumenthanteringen inte var lika smidig och man hade färre inställningsmöjligheter.

Att man inte kan arbeta direkt från mappskåpet med de dokument som finns där är ett stort minus eftersom användarna är vana att öppna ett dokument från en filserver, editera det och sedan bara klicka på spara när de är klara. När en användare öppnar ett dokument från mappskåpet så skapas en lokal kopia av dokumentet i en temp-mapp på datorn och när de editerat klart dokumentet och klickar på spara så sparas endast ändringarna i den lokala kopian i temp-mappen. När användaren sedan stänger dokumentet så försvinner den lokala kopian från temp-mappen men inga ändringar har skett i originalfilen i mappskåpet. /4, 4.1; 5, 3.1/

Efter några år började det uppstå problem med hanteringen av mapparna via GWTreecast. Det gick inte att dela ut mappar till nya användare mera, och då blev man tvungen att söka fram ett nytt system för intranätet.

4 WEBBASERAT INTRANÄT MED WNS CONTENT MANAGER

WNS Content Manager (CM) är ett innehållshanteringssystem för webbsidor utvecklat av en firma som då när projektet startade hette WNS (Wasa Net&Software) och som senare bytte namn till Ineo e-Business Solutions. Numera heter de Igence och har kontor både i Vasa och Åbo. /13/

4.1 WNS Content Manager i Korsholms kommun och hur det fungerar

När man år 2003 behövde nya hemsidor i Korsholm så valde man WNS som leverantör för hemsidorna. Det var ett pilotprojekt och man var samtidigt försökskanin för det nya Content Manager systemet. Man blev då lovad att när de nya hemsidorna var klara och i drift så skulle man få en färdig grund för ett intranät som tack för att man ställt upp i pilotprojektet.

WNS Content Manager är ett webbaserat informationssystem där man hanterar och publicerar olika typer av elektroniskt informationsinnehåll, även kallat media. I Content Managern kan man på ett enkelt sätt bygga upp sin site och hantera sidor, menyer, filer samt rättigheter till dessa utan att behöva ha någon större kunskap inom HTML programmering. Man använder sig av enkel WYSIWYG-redigering. /8, 6-7/

WYSIWYG är en förkortning av engelskans What You See Is What You Get, och med det menar man att ”Vad du ser på bildskärmen är vad du får utskrivet”. Det var en slogan som tidigare användes för ordbehandlings- och layoutprogram och som syftade på att programmet alltid på skärmen visar hur det kommer att se ut när man skriver ut det till pappers. WYSIWYG-redigering i Content Managern betyder att då man arbetar med sidorna och gör layouten så ser man genast resultatet på skärmen, jämfört med tidigare när man skrev HTML-koden i ett textredigeringsprogram och man var tvungen att öppna sidan i en webbläsare för att se hur sidan börjar se ut. /12/

Olika typer av användare kan ha olika rättigheter i systemet. Man kan t.ex. ha uppbyggt det så att en del användare producerar material till webbsidorna men har inte rätt att publicera det till webben. När de är klara med sin del så är det t.ex. en chef eller annan ansvarig person som läser igenom och kontrollerar materialet och ifall det är okej så publicerar han/hon det till webben. /8, 72-74/

4.2 Hur intranätet ser ut

Eftersom det utgicks från en kopia av kommunens hemsida så är själva layouten och uppbyggnaden klar. Den ser ut som en vanlig webbsida med menyer, text, bilder och hyperlänkar. Och eftersom den ligger på webben så slipper man åt det från vilken plats som helst vilket underlättar när man är ute på arbetsresa.

4.3 Inloggning till intranätet

För att kunna logga in till intranätet så skriver man in adressen i webbläsaren och man kommer till en inloggningsruta. Inloggningen till intranätet är synkroniserat med Novellnätverkets E-directory via LDAP. Det underlättar administreringen av användarna då de inte behöver öppnas skilt i Content Managern.

4.3.1 LDAP

LDAP står för Lightweight Directory Access Protocol och används för att snabbt kommunicera och göra sökningar i en katalogserver. En klient kopplar upp sig mot en LDAP-server via en TCP-port och klienten skickar förfrågningar till servern och servern svarar sedan på förfrågningarna. /10/

4.3.2 Rättigheter till de olika sidorna

Intranätet är uppbyggt med en allmän del som alla användare ska ha tillgång till samt eget innehåll beroende på vilken central användaren hör till. Det finns inget behov av att ge en enskild användare en viss rättighet utan hela systemet bygger på att man hör till olika grupper, t.ex. Admin-användare och Barndagvårdspersonal, och sedan ställer man in gruppbehörigheter på webbsidorna. /8, 75-80/

När en användare loggar in till intranätet kollas inloggningsinformationen upp via LDAP:en och på samma gång kontrolleras vilka grupper användaren hör till i Novellnätverket. Om en användare t.ex. hör till Barndagvårdspersonal i Novellnätverket så hör han även till den gruppen i intranätet och de webbsidor som användaren ser och har tillgång definieras enligt gruppens rättigheter.

4.4 Ladda upp material till intranätet

För att ladda upp material till intranätet loggar man in till Content Managern. Inne i Content Managern finns ett mappskåp med alla webbsidor och dokument som finns tillgängliga i systemet. Och eftersom mappskåpet är uppbyggt på samma sätt som menyerna på intranätet är det lätt att hantera.

4.4.1 Skapa en ny informationssida

Om man vill skapa en ny sida med information så väljer man dokumenttypen General och klickar på Create. Man får då en tom sida som man själv kan skriva in text och lägga in bilder på, samt editera utseendet på sidan via de editeringsfunktioner som finns inbyggda i Content Managern. När man är klar klickar man på Save och sidan blir satt som Draft, vilket betyder att den är klar men inte publicerad online ännu. Beroende på vad man har för rättigheter kan man själv, eller någon annan ansvarig person, godkänna sidan så att den blir publicerad online. /8, 21/

Även om alla nya sidor skapas utgående från en template (en mall som är gjord med diverse layout- och fontinställningar), så designar man även sidorna själv utgående från vad de ska innehålla för information med tabeller och bilder m.m. Ibland vill man säkert ha flera sidor som är uppbyggda med samma grundmaterial men med diverse små ändringar, och istället för att designa varje sida på nytt kan man använda en tidigare skapad sida som mall vilket spar en hel del arbete. Då skapar man en ny sida och väljer funktionen importera sida och bläddrar fram den sida man vill använda som mall och så får man en kopia av den sidan som man kan göra sina ändringar på och sparar mycket dyrbar tid. /8, 49/

4.4.2 Editera en befintlig sida

För att editera en befintlig sida måste den först checkas ut för att bli editierbar. Sedan kan man göra sina ändringar, spara dem och sedan publicera det nya innehållet online. /8, 32-33/

4.4.3 Online editering

Om man bara ska ändra på någon text på en sida finns det ett snabbt och smidigt sätt att göra det på. När man är inne i intranätet och har fram sidan man vill ändra texten på är det bara att klicka på Editera innehåll, och när man för musen över ett textstycke blir det markerat och en editeringssymbol dyker upp i nedre hörnet. När man klickar på den får man upp en liten meny där man kan välja endera Editera dokument (då öppnas sidan i Content Managern) och Ändra endast text. Väljer man Ändra endast text så kan man direkt på webbsidan göra ändringar i texten och spara den utan att behöva gå in i Content Managern. /6/

Men alltid när man behöver göra större ändringar på sidan är det Content Managern som gäller, för där har man tillgång till alla editeringsverktyg.

4.4.4 Ladda upp filer

För att man ska kunna ha en bra ordning på innehållet i Content Managern finns en skild media-mapp dit alla filer laddas upp, t.ex. dokument och bilder. För att ladda upp filer så navigerar man till den mapp dit man vill ladda upp filerna och väljer New file. Man får då upp ett fönster där man kan välja de filer man vill ladda upp från datorn till Content Managern. /8, 24/

När filerna är uppladdade är de tillgängliga att användas när man skapar vanliga informationssidor. Man kan t.ex. lägga in bilder i texterna man skriver genom att använda bild-infogningsknappen som finns editeringsverktyget, eller skapa en länk till en pdf-fil som finns i mappskåpet. /8, 38-40/

4.4.5 Blankettarkivet

Den viktigaste funktionen i kommunens intranät är blankettarkivet. De flesta användare som går in på intranätet söker efter blanketter, och eftersom de ofta uppdateras behöver de vara lätta att administrera.

Att på en ny sida skapa länkar till varje blankett genom att först klicka på New hyperlink, bläddra fram blanketten från mappskåpet och skriva in med vilket namn den ska synas på sidan kan ju fungera om man endast har ett fåtal blanketter, men när det rör sig om ett hundratal blanketter är detta inte ett tänkbart alternativ. Därför har man, för Korsholms kommun, skapat en funktion som automatiskt skapar den synliga mappstrukturen som en webbsida.

I mappskåpet skapar man mappar dit man laddar upp alla blanketter som skall hör till en viss kategori, t.ex. Barndagvård och Äldreomsorg. För att på ett snyggt och användarvänligt sätt ge användarna tillgång till blanketterna skapar man en ny webbsida där man designar utseendet på mappskåpet, dvs. hur det ser ut för användarna när de hämtar en blankett. I Korsholm har man designat sidorna så att de ser ut som ett mappskåp i en filhanterare, vilket användarna är vana vid, samt uppdelat enligt de olika centralerna med enheter osv. För att få fram de blanketter som hör under Barndagvård så skapar man sidan och länkar in den mappen dit man laddat upp alla blanketter som hör till Barndagvården genom att skriva in den mappens id-nummer på ett speciellt sätt som gör att innehållet i mappen listas på sidan, t.ex. [%document id=" 6315" %]. När slutanvändaren sedan klickar på länken öppnas webbsidan och alla blanketter som finns i den inlänkade mappen listas upp, enligt de inställningar man gjort i systemet. I Korsholms kommuns system sorteras de i alfabetisk ordning och ifall det är en pdf-blankett kommer det en liten ikon framför filnamnet så att användaren lätt känner igen i vilket format blanketten är.

För att lägga till nya blanketter i en befintlig struktur söker man fram den mappen i Content Managern dit man vill lägga till blanketterna och väljer New File för att ladda upp filerna. Ifall man bara gjort ändringar i en befintlig blankett kan man ersätta den gamla blanketten genom att välja New Version för ladda upp filen med

samma namn, men som en ny version. Om man i ett senare skede kommer på att den versionen man laddat upp inte var korrekt, kan man enkelt återgå till en tidigare version av filen utan att behöva ladda upp den från datorn på nytt. Vill man ta bort en blankett kan man välja mellan Delete och Retire. Retire betyder att filen blir inaktiverad. Den syns inte i systemet men den finns fortfarande kvar. Det är en användbar funktion ifall man i ett senare skede kommer på att man behöver filen man inaktiverat. Då kan man visa de filer som blivit inaktiverade och aktivera dem tillbaks för att få in dem i systemet igen. /8, 23-24; 27-29/

4.5 Extranät

Man hade även ett behov av att få ut information till kommunens förtroendevalda. Men man kunde inte ha dem att använda intranätet eftersom de inte har användning för samma material som kommunens övriga anställda.

Då grunden till intranätet är en kopia av hemsidorna var det en relativt enkel sak att ta i bruk ett extranät för kommunens förtroendevalda eftersom mycket arbete redan var gjort. Det var bara att ta en till kopia och göra diverse ändringar för att anpassa det till de förtroendevaldas behov. Tack vare extranätet har man nu möjlighet att få ut viktig information på ett enkelt sätt även till dem.

4.6 Fördelar med webbaserat intranät med WNS Content Manager

Eftersom det är webbaserat krävs det ingen klientinstallation på användarens dator. Det räcker med en internetanslutning och en vanlig webbläsare för att komma åt informationen. Har man en smarttelefon kan man även via telefonens webbläsare komma åt intranätet, vilket gör att det är lättillgängligt även när man är ute på arbetsresa och kanske inte har tillgång till en dator.

Eftersom det är en del av kommunens hemsidor och uppbyggt enligt samma mall är det ett bekant system för användaren. Användaren känner igen sig och vet hur sidorna fungerar och kan lätt navigera fram till informationen de söker.

Det är enkelt att editera innehållet på sidorna och att hantera filerna i mappskåpen.

Ingen direkt användarhantering eftersom inloggningen samt rättigheterna synkas från Novellnätverket via LDAP.

Ett relativt billigt alternativ eftersom man fick grunden på köpet när man tog i bruk kommunens hemsidor. Man behövde endast betala för diverse speciallösningar, t.ex. synkningen av inloggningen till Novellnätverket.

4.7 Nackdelar med webbaserat intranät med WNS Content Manager

Det absolut största problemet med systemet är hastigheten. Eftersom intranätet är en del av kommunens webbplats finns det en enorm mängd med sidor i systemet. I intranätet finns nu ca 1 000 sidor, i extranätet finns ca 200 sidor och i hemsidorna finns ca 15 000 sidor, totalt ca 16 200 sidor, vilket gör att sidorna tar väldigt länge att ladda in eftersom det är så mycket data att hålla reda på för systemet.

Användaren kan inte arbeta med filerna som på en filserver. Det går t.ex. inte att öppna en MS Word fil från ett mappskåp, göra ändringar i filen, och sedan spara den ändrade versionen på intranätet genom att klicka på *Spara*, vilket de flesta varit vana vid.

Går inte att på ett enkelt och användarvänligt sätt spara eller skapa egna filer på intranätet för att t.ex. kunna arbeta vidare med filerna när man är på arbetsresa.

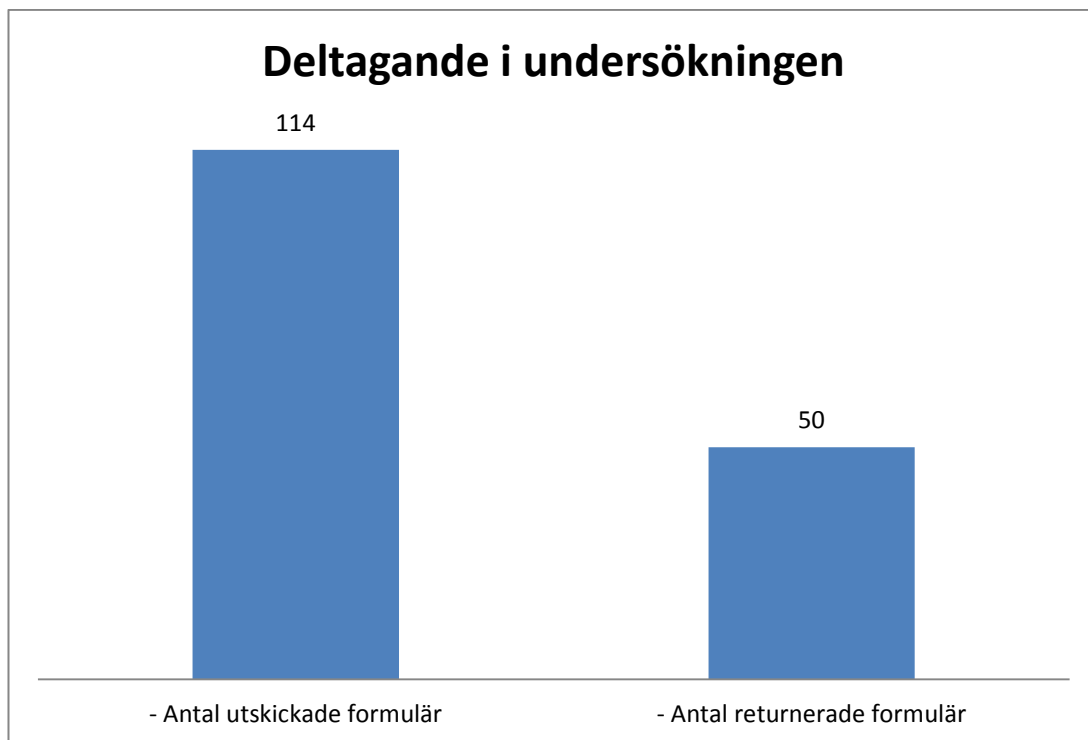
5 FRÅGEFORMULÄR TILL PERSONALEN OM INTRANÄTET

För att få en bild av vad personalen som jobbar inom Korsholms kommun tycker om intranätet gjorde jag ett frågeformulär som skickades ut till personalen vid ämbetshuset. Inom Korsholms kommun jobbar totalt ca 1 500 personer och vid ämbetshuset ca 115 personer, vilket är ca 8% av alla anställda.

Respondenterna hade en vecka på sig att lämna in svaren och av de 115 personer som fick formuläret var det 50 st som lämnade in svaren, vilket ger en svarsprocent på 44 %. Sammanställningen av undersökningen kommer även att användas för framtida utveckling av kommunens intranät.

Förfrågan till personalen vid ämbetshuset angående kommunens intranät	
1. Hur ofta brukar du använda intranätet?	
<input type="checkbox"/> Dagligen	<input type="checkbox"/> Någon gång i månaden
<input type="checkbox"/> Någon gång i veckan	<input type="checkbox"/> Aldrig
2. Upplever du inloggningen som svår?	
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nej	
3. Har du fått tillräckligt med information om hur intranätet används/vad som finns på intranätet?	
<input type="checkbox"/> Ja	
<input type="checkbox"/> Nej	
4. Brukar du hitta vad du söker på intranätet?	
<input type="checkbox"/> Så gott som alltid	<input type="checkbox"/> Aldrig
<input type="checkbox"/> Ibland	
5. Är intranätet uppbyggt på ett överskådligt sätt?	
<input type="checkbox"/> Logiskt uppbyggt, av menyerna framgår var man hittar allt	
<input type="checkbox"/> Råddigt, man vet inte var man ska börja leta	
<input type="checkbox"/> Varken bra eller dåligt, man hittar oftast det man söker efter lite letande	
6. Är materialet som finns på intranätet "up to date"?	
<input type="checkbox"/> Det mesta	<input type="checkbox"/> En stor del är gammalt material som inte kan/bör användas mera
<input type="checkbox"/> Delvis	<input type="checkbox"/> Det tar jag för givet att det är
7. Upplever du det som "jobbigt" att hämta en blankett från intranätet?	
<input type="checkbox"/> Nej, oftast går det snabbt att logga in och hämta blanketten	
<input type="checkbox"/> Lite, när man väl är inloggad går det snabbt att ta fram blanketten	
<input type="checkbox"/> Ja, räcker länge innan man blivit inloggad och sidorna tar länge att ladda fram	
<input type="checkbox"/> Ja, jag drar mig för använda intranätet. Jag kopierar hellre upp en gammal pappersblankett	
8. Är det något du tycker man kunde förbättra på intranätet? Saknas något på intranätet?	
<input type="checkbox"/> Nej	
<input type="checkbox"/> Ja, jag tycker att:	
<div style="background-color: #cccccc; height: 100px; width: 100%;"></div>	

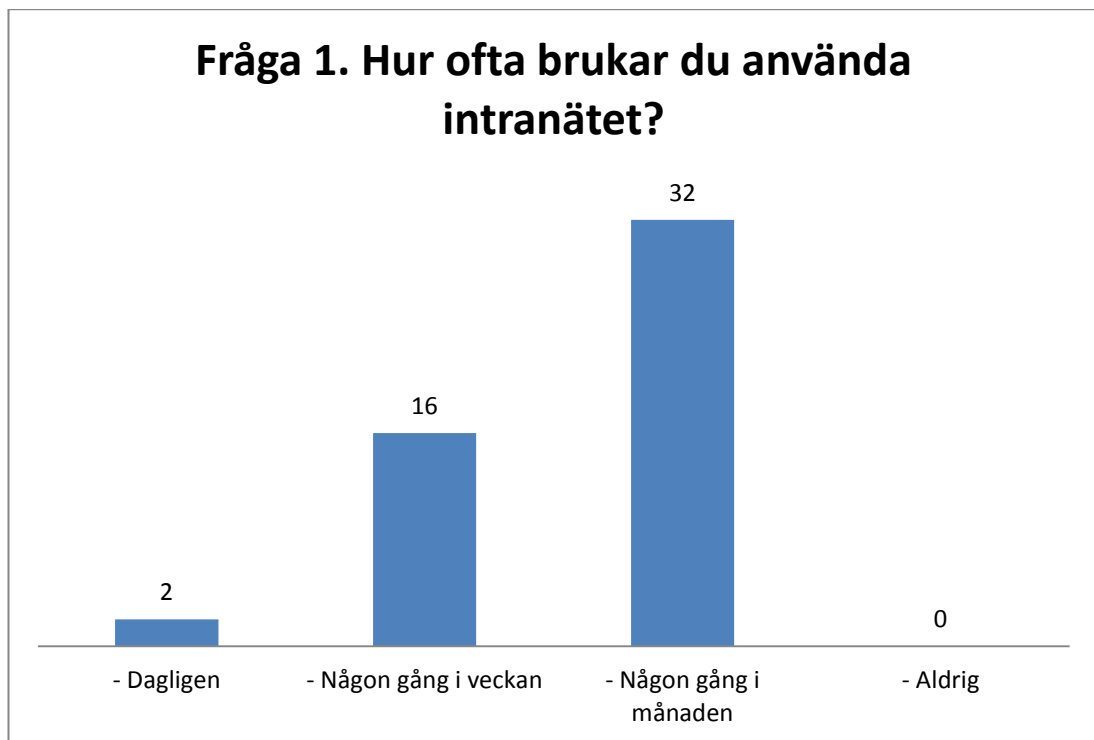
Figur 1. Formuläret som skickades ut till personalen.



Figur 2. Deltagande i undersökningen.

5.1 Fråga 1. Hur ofta brukar du använda intranätet?

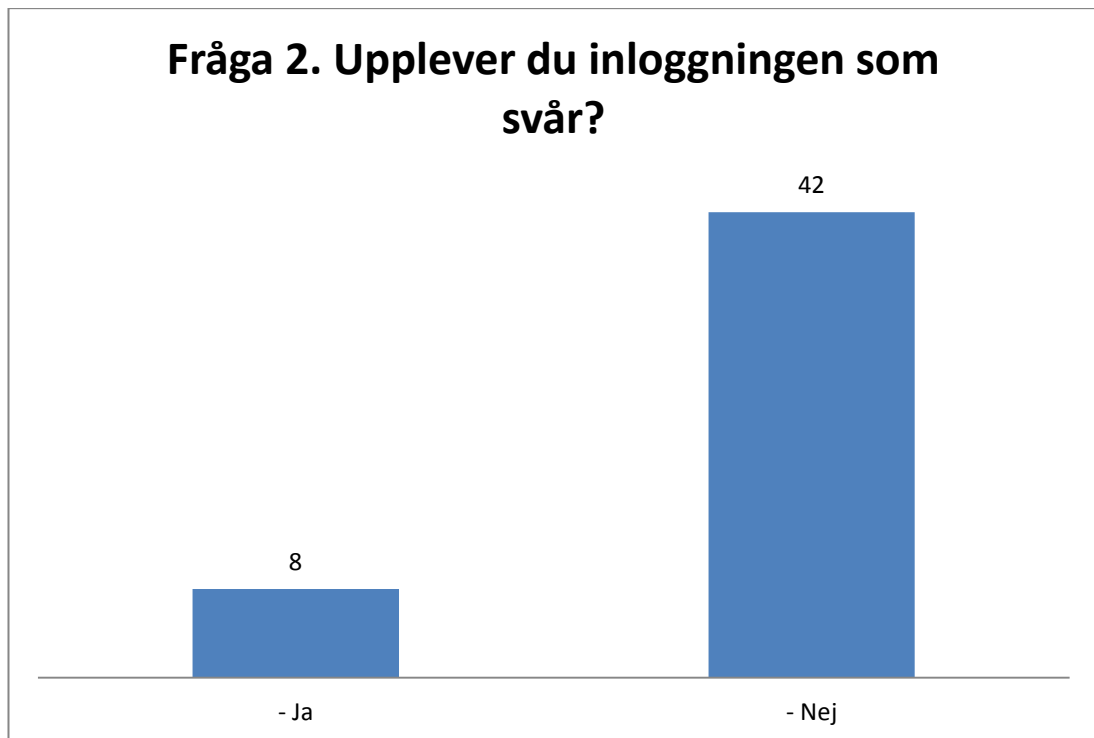
- Dagligen
- Någon gång i veckan
- Någon gång i månaden
- Aldrig



Figur 3. Grafisk sammanställning av Fråga 1.

5.2 Fråga 2. Upplever du inloggningen som svår?

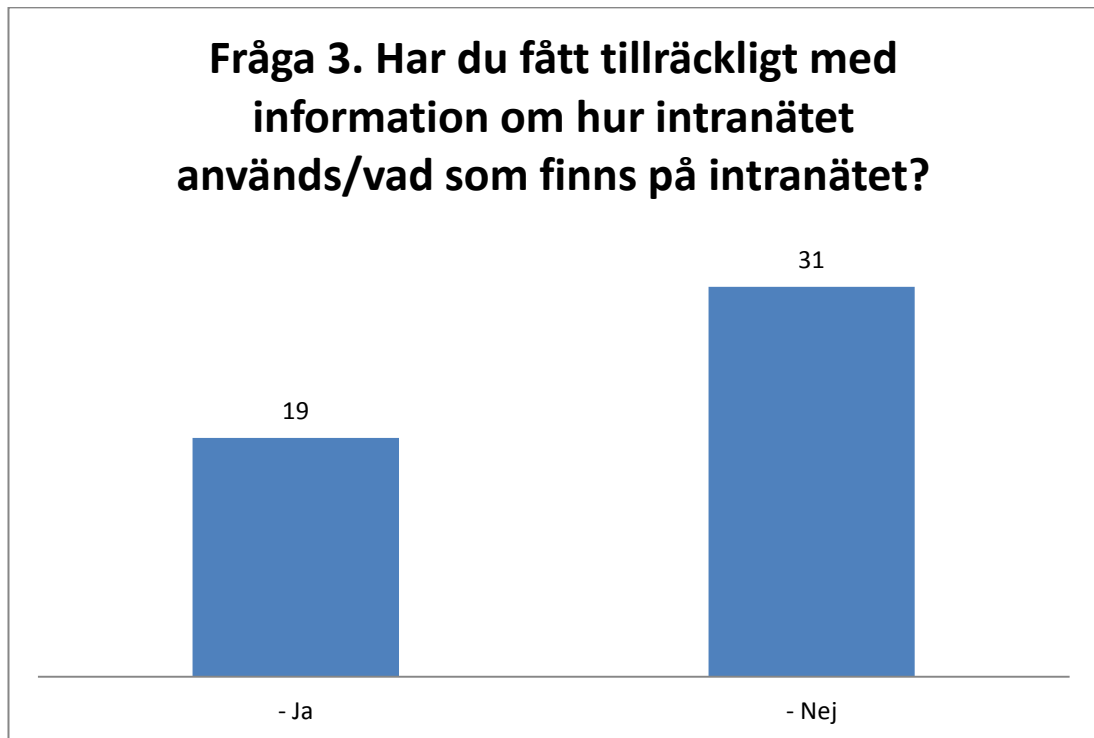
- Ja
- Nej



Figur 4. Grafisk sammanställning av Fråga 2.

5.3 Fråga 3. Har du fått tillräckligt med information om hur intranätet används/vad som finns på intranätet?

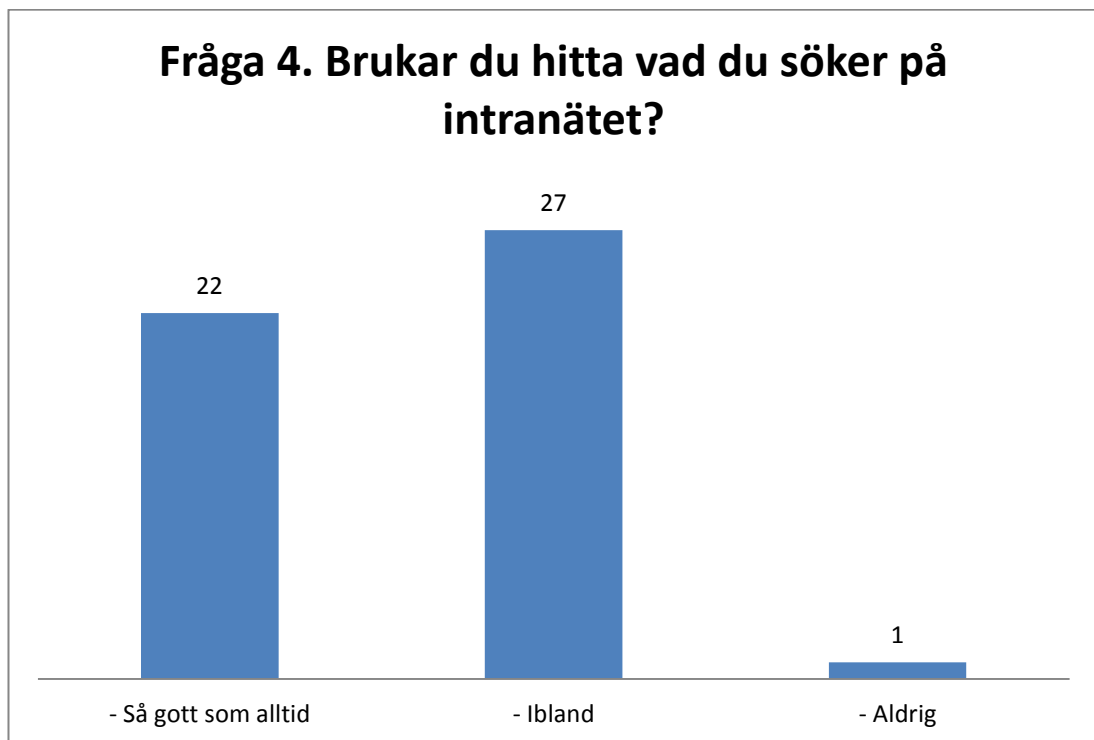
- Ja
- Nej



Figur 5. Grafisk sammanställning av Fråga 3.

5.4 Fråga 4. Brukar du hitta vad du söker på intranätet?

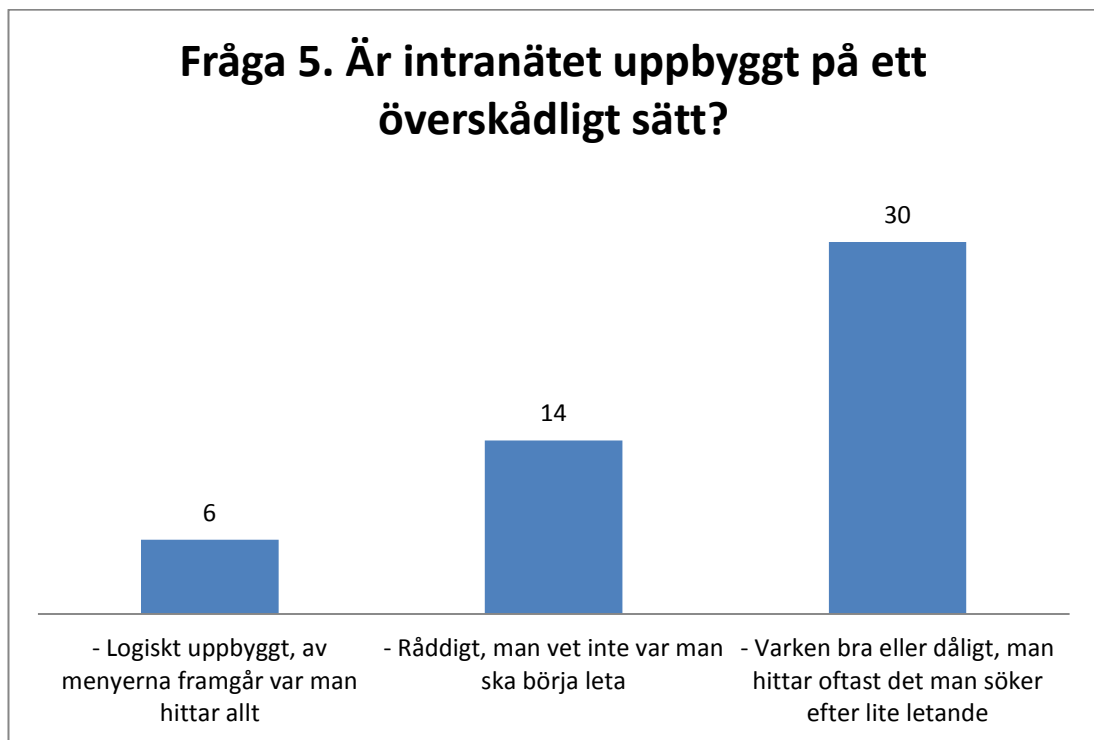
- Så gott som alltid
- Ibland
- Aldrig



Figur 6. Grafisk sammanställning av Fråga 4.

5.5 Fråga 5. Är intranätet uppbyggt på ett överskådligt sätt?

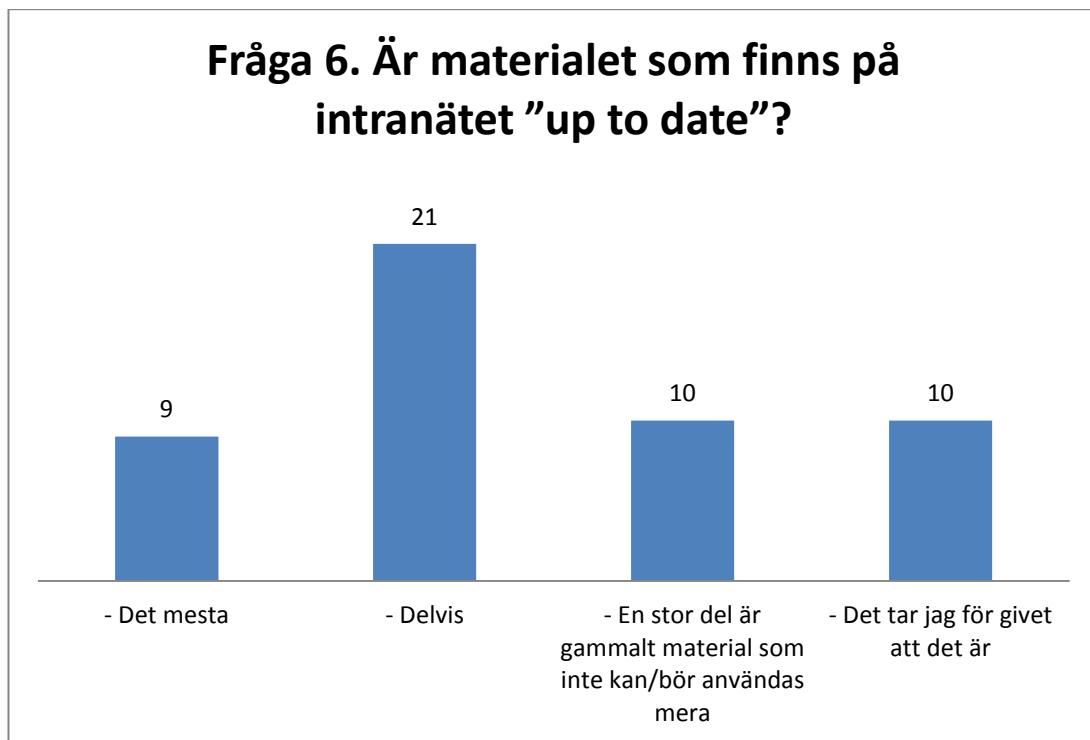
- Logiskt uppbyggt, av menyerna framgår var man hittar allt
- Råddigt, man vet inte var man ska börja leta
- Varken bra eller dåligt, man hittar oftast det man söker efter lite letande



Figur 7. Grafisk sammanställning av Fråga 5.

5.6 Fråga 6. Är materialet som finns på intranätet ”up to date”?

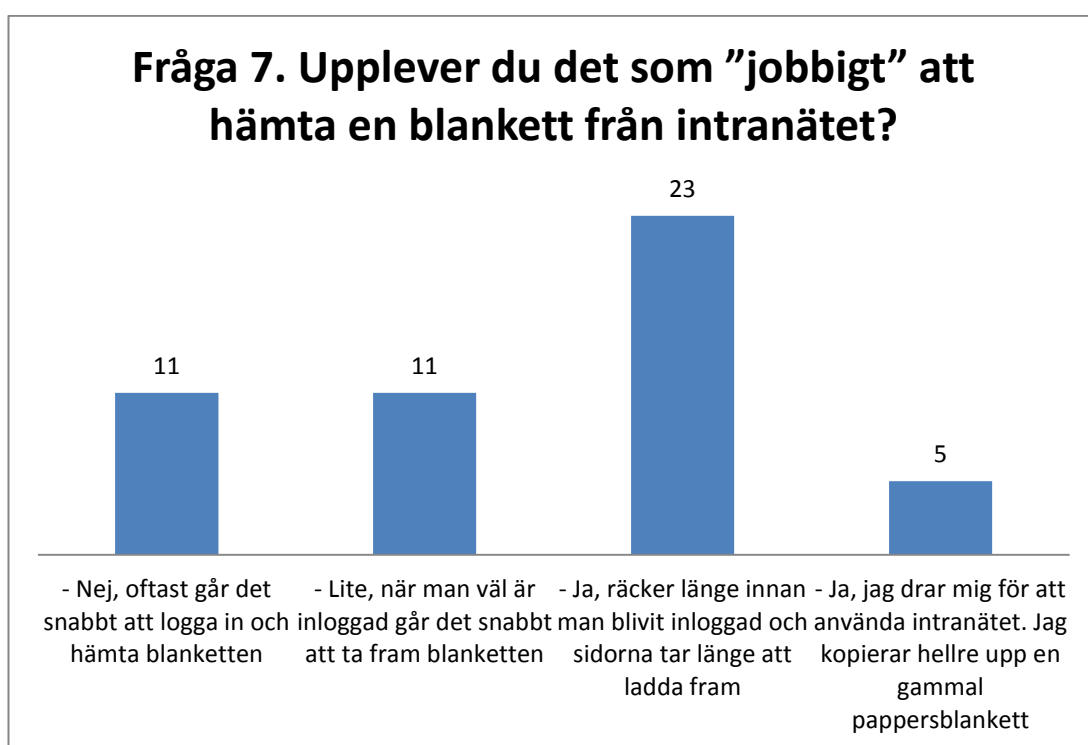
- Det mesta
- Delvis
- En stor del är gammalt material som inte kan/bör användas mera
- Det tar jag för givet att det är



Figur 8. Grafisk sammanställning av Fråga 6.

5.7 Fråga 7. Upplever du det som "jobbigt" att hämta en blankett från intranätet?

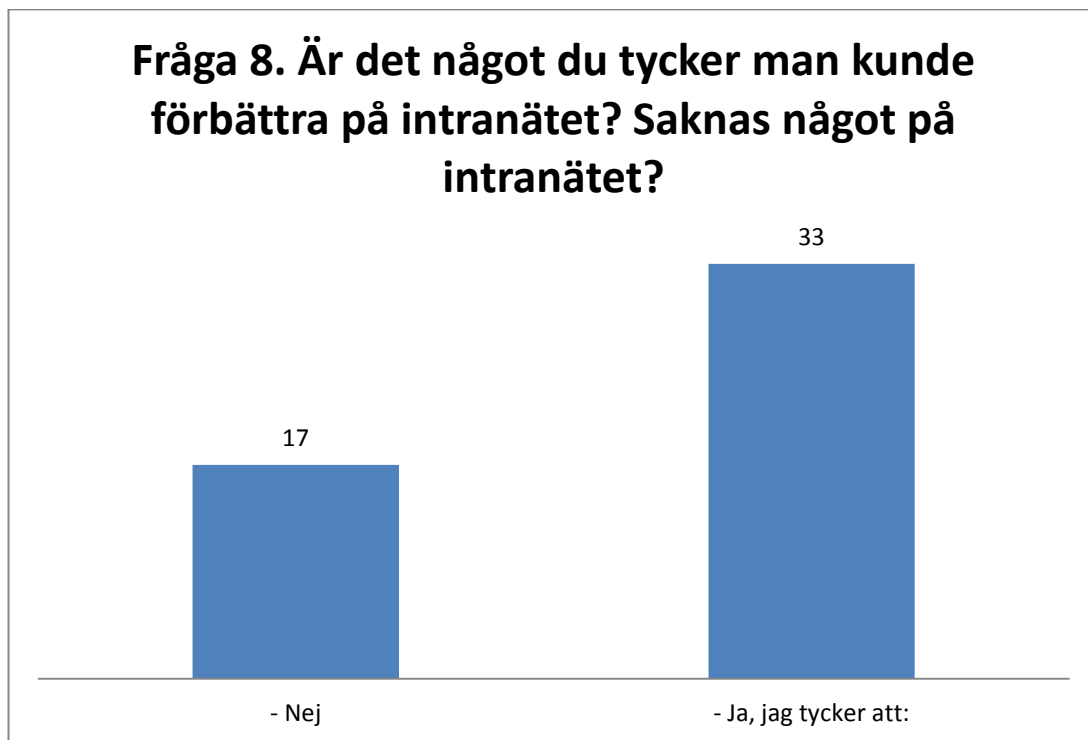
- Nej, oftast går det snabbt att logga in och hämta blanketten
- Lite, när man väl är inloggad går det snabbt att ta fram blanketten
- Ja, räcker länge innan man blivit inloggad och sidorna tar länge att ladda fram
- Ja, jag drar mig för att använda intranätet. Jag kopierar hellre upp en gammal pappersblankett



Figur 9. Grafisk sammanställning av Fråga 7.

**5.8 Fråga 8. Är det något du tycker man kunde förbättra på intranätet?
Saknas något på intranätet?**

- Nej
- Ja, jag tycker att:



Figur 10. Grafisk sammanställning av Fråga 8.

Nedan följer en sammanställning av kommentarerna till Fråga 8.

- Själva snabbheten kunde förbättras lite.
- Det måste bli snabbare och så behövs en kraftfull sökfunktion. Inloggningen måste vara smidig, går det inte att göra det så att då man loggat in så har man automatiskt tillgång till intranätet (precis som Edilex där vi inte behöver logga in separat!). Om man vill logga in "utifrån" via internet måste inloggningen också bli snabbare!
- Klarare uppbyggt system.
- HR-enheten borde ha en egen "flik" dit vi sätter material som vi producerar.

- Det är svårt att komma ihåg vilket material som behöver bytas ut, när allt blir gammalt nästan genast man satt in det. Många personer är inblandade i det material som produceras. Alla levererar inte nytt material när något ändras, så det "haltar".
- Det kunde finnas mer allmän information som berör alla. Nya menyer och undermenyer. Nya namn på blanketterna.
- Det enda jag använder intranätet till är att hämta blanketter. Vet inte annars vad jag skulle in där och göra...matlistan? Blankettarkivet är för svårt. Man vet inte alls var man ska söka för att hitta just den blankett man söker. Nästan alltid går man in på alla rubriker i tur och ordning och dessutom öppnar man alltid fel blankett, åtminstone en gång, innan man hittar den rätta.
- T.ex. kunde ny personal presenteras på intranätet.
- Direkt inloggning som standard i kommunens maskiner. Borde ses över uppbyggnaden och t.ex. blanketter som ska användas borde gå snabbare att hitta och snabbare att få öppnade.
- Bygg upp på nytt, helt och hållet!
- Intranätet borde ha mera aktuell information om vad som är på gång i kommunen/ämbetshuset. Som sidan ser ut idag så använder jag den endast för att ta ut blanketter t.ex. anhållan om ledigheter, reseräkningar och dylikt.
- Tillgängligheten och struktur/överskådligheten borde förbättras.
- Jag vill ta tillfället i akt och säga att blanketterna är svåra att hitta, lite bättre rubriker och underrubriker borde man kunna komma på. Som det är nu, använder jag gamla blanketter, som jag kopierat till min egen maskin. Ofta kommer mina arbetskamrater och frågar efter blanketterna. Jag tror allmänt att folk har svårt att hitta rätt.
- Mera logisk uppställning, och vi är dåliga på att hålla sidan "up to date", nyheter saknas för det mesta.
- Kommentarer till ovan ställda frågor. Inloggningen kan ta tid, kanske beroende av nätets hastighet? Jag hittar oftast det som jag behöver. Men jag tror att jag endast använder det som jag vet om finns där. Tror att det

skulle finnas mera att ta del av och ha nytta av där men som jag inte har en aning om. Jag har inte fått information om vad allt som kan finnas där förutom de dagliga blanketterna (var inte på plats när det kom i bruk och har då missat infon) och jag tror ju att jag skulle kunna använda intranätet mera med mera info.

- Uppdatering av gammalt material.
- Tycker att sidan kunde användas för att ge mera information för personalen. Blanketterna kunde förtydligas. Mycket gammalt finns kvar. Personalen kunde informeras om till vad man kan använda intranätet. Många sidor är tomma.
- Intranätet kunde användas flitigare/effektivare för intern kommunikation.
- 1.) Jag kollar intranätet mellan 1-3ggr/månad. 3.) Ingen har haft tid att lära mig om intranätet, så jag fick lära mig själv. 6.) Va"? "Up to date"? Var finns det? 7.) Verkligen jobbigt att söka efter någon blankett t.ex. semesterblankett eller sådant, som man behöver ha, så det tar mera än 10 minuter att hitta den än normalt 1-2 minuter för mig. Otydligt labyrinth-spel är det att söka efter blanketterna! = Ogilla! 8.) Intranätets första sida ser idag just nu tråkig och gammalmodig ut som 1990-talet, precis som punkt 5 (Råddigt, man vet inte var man ska börja leta). Så det är nog dags att börja byta/fixa en ny och färgglad intranätsida (byt gärna till ny intranätsida vart fjärde år) och man bör fixa så att det borde vara lättare och tydligare att hitta blanketterna = mera tydligare och grova texter än klena och smala. Ny och färsk information om "Matlistan och lediga arbetsplatser" tittar man nog då och då, men övrig information är några år gamla t.ex. sälj- och köp-torg osv.
- Borde nog piffas upp och moderniseras!
- T.ex. anslagstavlan i intranätet kunde uppdateras ofta med aktuella händelser t.ex. "evenemang" för personalen (friluftsdagar o.s.v.), pensioneringar och annan info som är bra att veta. Ta bort gammal info och lägg in nytt. Köp och sälj sida för personalen ("loppis").
- Det är svårt att hitta rätt blankett. De är så konstigt "arkiverade". Sedan kunde anslagstavlan rensas. Där är kattungar och diverse från 2008.

- Det borde följas upp hela tiden för att vara "up to date".
- Nätet är alldeles för långsamt. Man borde ha ifyllbara PDF-blanketter istället för word-modeller. Strukturen är konstig. Man borde kunna göra egna "snabblänkar" till det man ofta använder.
- Hela intranätet bör "förenklas". Mera aktuell personalinformation. NYTT SYSTEM så att det går snabbare att använda, lättare och överskådligare!!!! Blanketterna utvecklas, mindre antal samt göras så att man kan sända direkt till förman via nätet (modell t.ex. Vörå).
- Blanketterna har gamla benämningar på avdelningar, och gamla titlar på cheferna som ska godkänna anhållan, men det är säkert något ni kommer att uppdatera småningom.
- Åtminstone jag slipper inte in med min e-postadress och lösen.
- Mera nytt material.
- Mera möjligheter med nätet, mera marknadsföring för att få oss att använda nätet, uppdatering t.ex. i ledningsgruppen finns Anders, Katarina, Pertti m.m. med på bilderna. Sätt mer länkar...
- Mera logisk uppbyggnad av blankettarkiv. Kunde kompletteras med en sökmotor.
- Behövs mera innehåll och uppdaterad information, som behövs regelbundet, för att få fler att använda intranätet.
- Mera aktuell information som lockar till användning i högre grad än nu.
- Mer uppdaterad information.

6 SLUTORD

I detta lärdomsprov har jag tagit upp vilka behov Korsholms kommun hade när man år 2005 planerade att ta i bruk ett intranät samt vilka problem som uppstått längs vägen och hur det har utvecklats fram till dags datum. Lärdomsprovet kan även användas för framtida utveckling av kommunens intranät.

När man år 2005 planerade att ta i bruk ett intranät och samtidigt även förnya det befintliga e-postsystemet, bestämde man sig för att ta Novell GroupWise som nytt e-postsystem och att bädda in intranätet i e-postsystemet. Efter ett tag började man märka att det inte riktigt passade sig för en stor organisation som Korsholms kommun. Det alltför tungt att administrera på grund av den stora mängd data som var insatt i intranätet och till sist gav systemet upp.

Då bestämde man sig för att bygga upp ett nytt webbaserat intranät i WNS Content Manager som är ett innehållshanteringssystem för webbsidor som även används för kommunens webbsidor. Det här intranätet används fortsättningsvis idag, men även detta system upplevs som väldigt tidskrävande på grund av den stora mängden data som finns i systemet.

Jag gjorde en undersökning bland en del av personalen som jobbar inom Korsholms kommun för att få reda på vad de tycker och hur de upplever intranätet som finns idag. I sammanställningen kommer det fram att det som användarna upplever som det största problemet är att sidorna tar väldigt länge att ladda fram. Man upplever också att det inte kommer in nytt material tillräckligt ofta för att man ska bli intresserad av att gå in och använda intranätet.

När man läser om hur det gått för andra företag och organisationer som tagit i bruk ett intranät är det väldigt vanligt när det planeras för intranätet att planerarna tror att det finns mycket aktuell information att sätta in på intranätet. Men när intranätet väl tagits i bruk visar det sig att det inte finns så mycket aktuell information att sätta in som man hade trott, vilket leder till att användarna tycker att all information som finns på intranätet är föråldrad.

KÄLLOR

- /1/ Korsholms kommun. 8.3.2012. Information om Väst kustens miljöenhet på kommunens nätsidor. Hänvisat 10.2.2013.
<http://www.korsholm.fi/sv/document.aspx?DocID=14712&MenuID=0&TocID=15>
- /2/ Korsholms kommun. 31.12.2012. Information om Korsholms kommun på kommunens nätsidor. Hänvisat 10.2.2013.
<http://www.korsholm.fi/sv/document.aspx?docID=5631>
- /3/ Korsholms kommun. 16.1.2013. Information om hälso- och sjukvård i Korsholms kommun på kommunens nätsidor. Hänvisat 10.2.2013.
<http://www.korsholm.fi/sv/document.aspx?DocID=285&MenuID=0&TocID=10>
- /4/ Lahti, T. 2006. GroupWise 7.0 WebAccess Kurs.
- /5/ Lahti, T. 2006. GroupWise 7.0 Windows Client Kurs.
- /6/ Lahti, T. 2007. Online - uppdatering.
- /7/ Messaging Architects. 2007. GWTreecast Reference Manual. Hänvisat 10.2.2013.
http://help.netmail.com/download/attachments/12648613/GWTreecast-Installation-and-Configuration-Guide_2.5.2.pdf
- /8/ Wasa Net&Software. 2001–2006. WNS Content Manager Manual VERSION 2.6.
- /9/ Wikipedia.org. 14.8.2012. NetWare. Hänvisat 10.2.2013.
<http://sv.wikipedia.org/wiki/NetWare>
- /10/ Wikipedia.org. 2.9.2012. LDAP. Hänvisat 10.2.2013.
<http://sv.wikipedia.org/wiki/LDAP>
- /11/ Wikipedia.org. 11.9.2012. Intranät. Hänvisat 10.2.2013.
<http://sv.wikipedia.org/wiki/Intran%C3%A4t>
- /12/ Wikipedia.org. 11.10.2012. WYSIWYG. Hänvisat 10.2.2013.
<http://sv.wikipedia.org/wiki/WYSIWYG>
- /13/ Wikipedia.org. 14.1.2013. Innehållshanteringssystem. Hänvisat 10.2.2013.
<http://sv.wikipedia.org/wiki/Webbpubliceringssystem>